

## OPŠTA PRAVILA IZDAVANJA I KORIŠĆENJA Mastercard Standard kartice

### OPŠTE ODREDBE

Prava i obaveze Korisnika kartice (u daljem tekstu: „Korisnik“) Mastercard Standard kartice (u daljem tekstu: „kartica“) i Lovćen banke AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka) regulišu se Opštim uslovima poslovanja Lovćen banke (u daljem tekstu: Opšti uslovi) i Opštim pravilima za izdavanje i korišćenje Mastercard kartice (u daljem tekstu: Opšta pravila), koja su sastavni dio Ugovora o izdavanju i korišćenju Mastercard kartice (u daljem tekstu: „Ugovor“) i Ugovorom.

Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih u Pristupnici, kao i promjene podataka u daljoj komunikaciji sa Bankom.  
Kartica glasi na Korisnika i nije prenosiva na drugo lice.  
Kartica je vlasništvo Banke.

### KARAKTERISTIKE, IZDAVANJE I KORIŠĆENJE KARTICE

Mastercard Standard je čip kartica međunarodnog važenja sa Contactless beskontaktnom platnom tehnologijom. Može se koristiti na svim prodajnim i uslužnim mjestima sa istaknutim znakom Mastercard. Mastercard Standard se može koristiti i za podizanje gotovog novca u bankama i na bankomatima obilježenim znakom Mastercard-a. Rok važenja Mastercard Debit kartice je 2(dvije) godine i ističe poslednjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici.

- Korisnik kartice može biti svako punoljetno lice, sa stalnim prebivalištem u Crnoj Gori, za koga Banka ocijeni da je u mogućnosti da na vrijeme i u cjelosti podmiruje sve troškove nastale upotrebom kartice.
- Banka prema kreditnoj sposobnosti klijenta donosi odluku da li izdaje ili odbija izradu kartice, bez obaveze da obrazloži svoju odluku, ali uz obavezu da klijenta obavijesti o njegovim podacima iz Kreditnog regulatornog registra.
- Korisnik može zahtijevati izdavanje 2 (dvije) dodatne kartice za lica koja on ovlasti. Dodatne kartice će biti vezane za kreditni račun Korisnika. Odredbe Opštih pravila se odnose i na Korisnike dodatnih kartica.
- Osnovni Korisnik može opozvati pravo korišćenja kartice dodatnim Korisnicima pismenim putem, uz povraćaj dodatnih kartica.
- Banka garantuje tajnost svih podataka o Korisniku, u skladu sa zakonskim propisima.
- Prilikom donošenja odluke o izdavanju kartice, Banka može da zatraži i dodatne podatke i dokumentaciju i da izvrši dodatnu provjeru podataka.
- Karticu i PIN (lični identifikacioni broj) preuzima lično Korisnik. Prilikom preuzimanja, Korisnik je obavezan da potpiše karticu, jer u suprotnom ona neće biti važeća.
- Kreditni račun Korisnika, za koji je vezana kartica, zadužuje se za troškove korišćenja osnovne i dodatnih kartica u skladu sa Tarifama koje čine sastavni dio Ugovora.
- Kartica je međunarodnog važenja i može se koristiti na svim prodajnim i uslužnim mjestima sa istaknutim znakom Mastercard kao i za podizanje gotovine u bankama i na bankomatima.
- Korisnik je obavezan da korišćenje kartice uskladi sa Opštim pravilima i svako odstupanje povlači za sobom finansijske posledice po Korisnika.
- Za transakcije nastale korišćenjem kartice u inostranstvu obračun se vrši u EUR-ima.
- Korisnik osnovne kartice snosi svu zakonsku i finansijsku odgovornost za eventualno neovlašćeno korišćenje svoje i dodatnih kartica.
- Korisnik ne smije da koristi karticu kao zalogu ili sredstvo obezbjeđenja.

### BEZBJEDNO KORIŠĆENJE KARTICE

Korisnik kartice je dužan da bezbjedno koristi MC Standard karticu, vodeći računa o sledećem:

- da nepotpisana kartica u slučaju gubitka/krađe može biti zloupotrijebljena;
- da nevažeću, karticu treba uništiti presijecanjem na nekoliko djelova;
- da karticu ne pozajmljuje i da je čuva na način na koji postupa sa gotovim novcem;
- da prilikom potpisivanja računa, provjeri iznos transakcije i da li je Korisniku kartice vraćena njegova kartica;
- da ne dozvoli plaćanje karticom na prodajnom mestu bez svog prisustva i nadzora;
- da se lični identifikacioni broj (PIN) upamti, a ako to nije moguće da se čuva odvojeno od kartice na način koji će obezbijediti da kartica ne bude neovlašćeno upotrijebljena od drugih lica;
- Korisnik kartice svoj PIN ne smije saopštavati drugim licima;
- da Korisnik kartice sarađuje sa trgovcem i/ili autorizacionim centrom ukoliko zatraže da se Korisnik kartice dodatno identifikuje i potvrdi da je koristio karticu;
- da transakcija karticom kada Korisnik kartice nije lično prisutan (Internet, kataloška prodaja i sl.) znatno uvećava rizik od zloupotrebe;

- da se u slučaju 3 (tri) pogrešna unosa PIN-a kartica automatski blokira u kom slučaju je potrebno da Korisnik kartice kontaktira Banku radi deblokade kartice.

## PLAĆANJE ROBA I/ILI USLUGA

- Korisnik je dužan da kod zaključenja transakcije, na zahtjev primaoca kartice pokaže na uvid identifikacionu ispravu.
- Korisnik prilikom plaćanja roba i/ili usluga unosi pin kartice na POS terminalu. Broj neuspješnih pokušaja unošenja PIN-a ograničen je na tri a nakon toga kartica se automatski blokira. Unosom PIN-a korisnik autoriziruje/potvrđuje validnost transakcije.
- Korisnik je dužan da nakon zaključenja transakcije, zadrži slip-račun sa POS terminala i/ili bankomata (radi eventualnih reklamacija) i provjeri podatak iznosa transakcije na istom.
- Korisnik ne smije da zaključuje bezgotovinske transakcije sa trgovcem u cilju pribavljanja gotovine.

## PODIZANJE GOTOVINE

- Sa karticom gotovina se podiže u nacionalnoj valuti zemlje gdje se zaključuje transakcija.
- Prilikom podizanja gotovine na bankomatu ili šalterskom POS terminalu, korisnik se identifikuje unosom PIN-a. Broj neuspješnih pokušaja unošenja PIN-a ograničen je na tri. Prilikom trećeg pogrešnog unosa, bankomat odnosno službenik banke zadržava karticu.
- Korišćenje ove kartice za podizanje gotovine povlači za sobom dodatne troškove u skladu sa Tarifama koje čine sastavni dio Ugovora, koji se dodaju na iznos transakcije i naplaćuju od Korisnika.
- Banka može ograničiti dnevni, odnosno mjesečni limit do kojeg Korisnik može podizati gotovinu.
- Banka ne snosi odgovornost ukoliko nakon uspješno autorizovane transakcije, Korisnik zaboravi novac na bankomatu.

## PLAĆANJE INTERNETOM

- Kartica se može koristiti za plaćanje roba i/ili usluga putem sredstava savremene komunikacije.
- Rizik za ovaj vid transakcije snosi isključivo Korisnik.

## PRIVREMENA BLOKADA I OPOZIV KARTICE

- Banka ima pravo da privremeno ili trajno blokira karticu u slučaju neispunjenja ugovorenih uslova, kao i uslučaju nesavjesnog postupanja Korisnika.
- Opozivom kartice osnovnom Korisniku prestaje pravo korišćenja i dodatnim Korisnicima kartice.
- Ukoliko Banka opozove karticu, osnovni Korisnik je obavezan da svoju i kartice dodatnih Korisnika vrati Banci u roku od 15 (petnaest) dana od dana obavještenja o opozivu.
- Sve transakcije zaključene do trenutka vraćanja kartice, bez obzira na datum dospelja, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik. Neizmirene obaveze Banka ima pravo da naplati sa svih računa Korisnika i iz ostalih sredstava obezbjeđenja.

## UKRADENA / IZGUBLJENA KARTICA

- U interesu Korisnika je da u što kraćem vremenskom roku prijavi nestanak kartice Banci ili bilo kojoj drugoj banci koja ima oznaku Mastercard.
- U slučaju krađe kartice, Korisnik je obavezan da krađu prijavi kako Banci, tako i najbližoj područnoj jedinici Uprave policije.
- Svako usmeno obavještenje o nestanku kartice mora biti potvrđeno u pisanom obliku u roku od 3 (tri) dana od dana usmene prijave.
- Banka je u obavezi da, po prijemu, kako usmenog, tako i pisanog obavještenja o nestanku kartice, istu blokira.
- Ukupan iznos štete nastale do trenutka blokiranja kartice usled gubitka/krađe ili druge zloupotrebe kartice, snosi Korisnik.
- Korisnik koji pronadje karticu poslije prijave njenog nestanka, ne smije je koristiti, već je obavezan da je poništenu (presječenu vertikalno na pola) vrati Banci. U suprotnom, snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje kartice.
- Po prijemu pisane prijave o gubitku ili krađi kartice, Banka Korisniku može izdati novu karticu. Trošak izrade nove kartice snosi Korisnik.

## OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

- Banka ima pravo da Korisniku koji se na bilo koji način ne pridržava Opštih pravila, bez obrazloženja uskrati pravo korišćenja kartice i oglasi je nevažećom.
- Korisnik može otkazati korišćenje kartice isključivo pisanim putem, najmanje 30 (trideset) dana prije istekaroka važnosti kartice.
- Kartica čije je korišćenje otkazano, na bilo čiji zahtjev, mora biti odmah vraćena Banci, zajedno sa dodatnim karticama, sve poništene vertikalnim presijecanjem na pola.
- Ukoliko Korisnik nije u mogućnosti da poništenu/e kartice preda Banci, obavezan je da postupi kao kod prijavljivanja ukradene/izgubljene kartice.
- Sve transakcije koje su zaključene do trenutka vraćanja kartice, bez obzira na datum njihovog dospelja, kao i sve eventualne troškove u skladu sa Ugovorom i Tarifama koje su sastavni dio Ugovora, snosi Korisnik.

## ROK VAŽENJA KARTICE

- Rok važnosti kartice je dvije godine i ističe posljednjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici.
- Ukoliko Korisnik ne otkáže korišćenje kartice najkasnije u roku od 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja kartice, a koristi je u skladu sa odredbama Opštih pravila koja čine sastavni dio Ugovora, ista se obnavlja sa novim rokom važenja.
- Kartica, čiji je rok važenja istekao, ne smije se koristiti, već je treba uništiti presijecanjem na pola, po vertikali.

## REKLAMACIJE

Korisnik je dužan da čuva kopije slipova (POS računa) za potrebe eventualne reklamacije.

Korisnik Banci podnosi reklamaciju u pisanom obliku, najbližoj filijali Banke, popunjavanjem Obrasca za reklamaciju, ili na mail adresu [kartice@lovcenbanka.me](mailto:kartice@lovcenbanka.me), u roku od 8 dana.

Banka zadržava pravo da ne prihvati reklamacije koje nijesu dostavljene u predviđenom roku, a eventualni finansijski gubitak snosi Korisnik.

Banka će reklamaciju Korisnika rješavati u roku od 8 dana, a u složenijim situacijama, najkasnije u roku od 30 dana.

Ukoliko Banka ne odgovori na pisani prigovor u roku od 8 (osam) dana od dana dostavljanja istog, ili ukoliko prigovor bude odbijen, Korisnik kartice ima pravo da podnese zahtjev Centralnoj banci Crne Gore radi sprovođenja postupka nadzora.

Reklamacije koje se odnose na kvalitet roba i usluga plaćenih sa karticom, Korisnik podnosi isključivo prodajnom mjestu na kome je transakcija nastala (akceptantu).

Sve što nije predviđeno ovim Opštim pravilima, biće definisano odredbama Ugovora za Mastercard Standard karticu.

**LOVČEN BANKA AD PODGORICA**